

**DELIBERA 284/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**G. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/116012/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di G. Bxxx del 29/04/2019 acquisita con protocollo n. 0183705 del 29/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, codice cliente Vodafone n. 7.218xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 29.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) di aver effettuato, in data 06.04.2018, il passaggio della propria utenza da Vodafone a Tim, usufruendo della disposizione di cui all'art. 70, comma 4, del Decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, essendo variate le condizioni del contratto come da comunicazione della stessa Vodafone. b) A seguito del passaggio, tuttavia, Vodafone ha proceduto ad effettuare ulteriori addebiti sul c/c dell'utente (su cui era attiva la domiciliazione bancaria), per giunta senza inviare alcuna fattura. c) Nello specifico, l'utente contesta l'addebito di euro 762,50 del 3 luglio 2018 e quello di euro 131,76 del 3 maggio 2018; d) L'istante riferisce di aver sporto segnalazioni a Vodafone nelle date del 11-04-2018, 11-05-2018, 20-06-2018 e infine il 05-07-2018. Tutti reclami rimasti inevasi. Si dà atto che l'utente non ha allegato documentazione. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno delle somme non dovute; ii. l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta ad ogni reclamo, quantificata in euro 3.000,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 27.06.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) che la comunicazione di variazione delle condizioni di contratto era stata spedita all'utente con fattura datata 14.02.2018, mentre la dichiarazione di recesso giungeva solo in data 11.04.2018, oltre il termine libero di 30 gg ex art. 70, comma 4, d.lgs. n. 259/2003; b) che, pertanto, Vodafone ha correttamente imputato i costi di recesso contrattualmente previsti; c) che i reclami dell'utente sono stati sempre riscontrati. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene di non poter accogliere le richieste dell'istante perché rimaste prive di adeguate evidenze documentali. In particolare, con l'istanza sub i., l'utente ha domandato il rimborso delle fatture emesse successivamente alla comunicazione di recesso (ossia la fattura di euro 131,76 del 3 maggio 2018 e quella di euro 762,50 del 3 luglio 2018). La richiesta è infondata. A prescindere dal fatto che non risulta in atti evidenza della comunicazione di recesso, la fattura n. AI06793460 di euro 131,76 del 3 maggio 2018 (prodotta

dall'operatore) certamente non può essere rimborsata in quanto si riferisce ad un periodo (9 febbraio 2018-8 aprile 2018) nel quale l'utente ancora godeva del servizio e comunque precedente alla dichiarata disdetta stessa. Difatti, sia l'istante che l'operatore hanno confermato che la predetta comunicazione giungeva solamente all'inizio del mese di aprile 2018 (08.04 per l'utente; l'11.04 per l'operatore). Per quanto concerne la riferita fattura di euro 762,50 del 3 luglio 2018, in questo caso non può disporsi lo storno o il rimborso in quanto in atti non c'è né copia della stessa, né c'è prova dell'eventuale pagamento, circostanze impeditive all'accoglimento della domanda. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Con l'istanza sub ii., l'utente ha invece domandato l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificandolo in complessivi € 3.000,00. Anche questa domanda va disattesa. Al di là dell'eccessività della richiesta, l'utente ha solamente dedotto (ma senza allegare documenti) di aver inoltrato segnalazioni all'operatore in varie circostanze. L'operatore, invece, ha prodotto prova documentale (schermata di sistema) da cui si evince che vi è stato riscontro ai reclami dell'istante. L'utente non ha ritenuto di disconoscere la fattualità di tali riscontri nel termine accordato per l'eventuale memoria di replica alle controdeduzioni.

Per le motivazioni in premessa,

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. G. Bxxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.a.. Spese di procedura compensate.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to